



I.E.S.K. • Dr. UWE PÖHLS • 4.08.2026

STUDIE:

Qualität und Image von Trinkwasser in Deutschland

Datenreport 2025/26



INHALT

1.0	Management Summary	3
2.0	Die zentralen Ergebnisse	4
3.0	Methodik	7
3.1	Nutzung von Trinkwasser	8
3.2	Qualitätswahrnehmung	10
3.3	Kundenzufriedenheit	13
3.4	Preiswahrnehmung	18
3.5	Trinkwasser und Massenmedien	23
3.6	Vertrauen in die zukünftige Trinkwasserqualität	27
3.7	Der Wert des Wassers	30
4.0	Die zentralen Ergebnisse im Zeitvergleich	33
5.0	Die zentralen Ergebnisse im Ländervergleich	39
6.0	Kundenzufriedenheit im Vergleich	42



MANAGEMENT SUMMARY

UNTERSUCHUNGSJAHR 2025/26

Die vergangenen zwölf Monate haben viele Menschen in Deutschland als Zeit tiefgreifender Veränderungen, anhaltender Unsicherheit und wachsender Herausforderungen erlebt. Diese Entwicklung macht auch vor der Wasserversorgung nicht halt. Dennoch bleibt das Vertrauen der Menschen in die Sicherheit und Qualität der Wasserversorgung auf hohem Niveau.

Die Ergebnisse der TIWS-Studie zu Image und Qualität von Trinkwasser in Deutschland belegen auch 2025/26: Für die Kundinnen und Kunden sind eine hohe Trinkwasserqualität und eine verlässliche Versorgung selbstverständliche Grundlagen ihrer Lebensqualität – und genau dafür bringen sie den Wasserversorgern große Wertschätzung entgegen.

In den letzten 12 Monaten war das Thema „Trinkwasser-

versorgung“ stärker als je zuvor im Fokus der Aufmerksamkeit. Zwei weitere Hitze- und Dürresommer, die Folgen des Klimawandels, Themen wie Cybersicherheit sowie Risiken für die Trinkwasserversorgung und eine gestiegene Preissensibilität infolge höherer Energiepreise und internationaler Konflikte verändern das öffentliche Bewusstsein und die individuelle Wahrnehmung.

Die Bewertung der Trinkwasserqualität sowie die Serviceleistungen der Versorger fallen auch 2025/26 überwiegend positiv aus – wenngleich mit einem leichten Rückgang gegenüber dem Vorjahr. Die Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis bei Wasser und Abwasser steigt dabei insgesamt, aber mit regionalen Unterschieden.



DIE ZENTRALEN ERGEBNISSE



1

LEITUNGSWASSER IST DAS NAHRUNGSMITTEL NR. 1:

Über 96 % der Befragten nutzen Leitungswasser unmittelbar als Trinkwasser. Über drei Viertel davon mehrmals täglich oder jeden bzw. fast jeden Tag, und über 91 % zumindest ab und zu.

2

DAS VERTRAUEN IN DAS LEITUNGSWASSER IST SEHR HOCH.

Über 85 % bewerten die Qualität mit „sehr gut“ oder „gut“. In Schulnoten wurde Leitungswasser ungerechnet mit der Note 1,77, also einer 2+. bewertet. Neun von zehn befragten Verbrauchern stufen das Leitungswasser in Deutschland als „sauber und rein“ sowie wohlschmeckend ein.

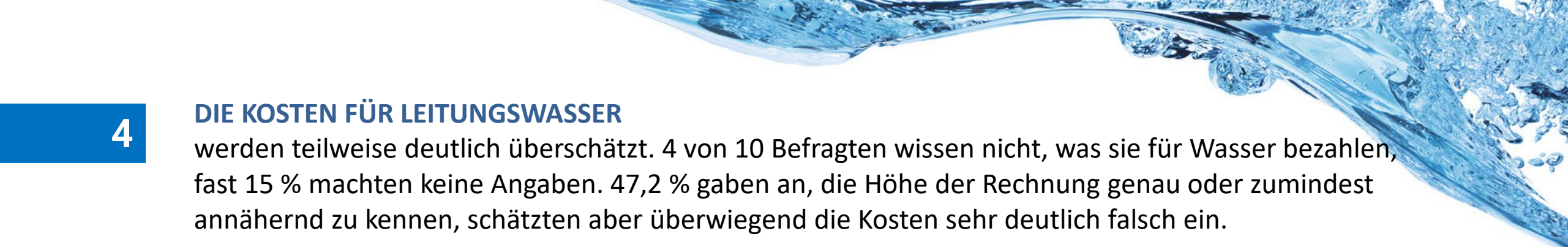
3

DER SERVICE UND DIE SERVICEQUALITÄT

Im Vergleich zu allen anderen Branchen und Dienstleistungen zeichnen sich die Wasserversorger in Deutschland mit absoluten Spitzenwerten im Hinblick auf Qualität, exzellente Kundenwahrnehmung und weit überdurchschnittliche Leistungen aus.

70,9 % der Befragten bewerten Service und Servicequalität mit „sehr gut“ oder „gut“, insgesamt sind fast 83 % mindestens zufrieden. Im Vergleich zu den Vorjahren ist das allerdings ein leichter Rückgang. Der Anteil der eher unzufriedenen Kunden steigt leicht auf 10,2 %. Als wichtigste Kritikpunkte werden die Erreichbarkeit, sowohl analog als auch digital, sowie die Reaktionszeiten genannt. Im Branchenvergleich erreichen die Wasserversorger dennoch weiterhin

überdurchschnittlich hohe Zufriedenheitswerte.

**4**

DIE KOSTEN FÜR LEITUNGSWASSER

werden teilweise deutlich überschätzt. 4 von 10 Befragten wissen nicht, was sie für Wasser bezahlen, fast 15 % machten keine Angaben. 47,2 % gaben an, die Höhe der Rechnung genau oder zumindest annähernd zu kennen, schätzten aber überwiegend die Kosten sehr deutlich falsch ein.

5

DAS PREIS-LEISTUNGS-VERHÄLTNIS

von Wasser wird von genau der Hälfte der Befragten als „sehr gut“ oder „gut“ bezeichnet. 86,3 % der Verbraucherinnen und Verbraucher halten dieses Verhältnis für mindestens angemessen. (Umgerechnet in Schulnoten entspräche das insgesamt einer 2,4). Das Preis-Leistungsverhältnis bei der Abwasserentsorgung wird von über einem Drittel der Befragten (35,7 %) als „sehr gut“ oder „gut“ bezeichnet. 74 % der Verbraucher halten dieses Verhältnis für mindestens angemessen. (In Noten 2,6).

6

SORGEN UM DIE ZUKUNFT DER VERSORGUNG MIT TRINKWASSER

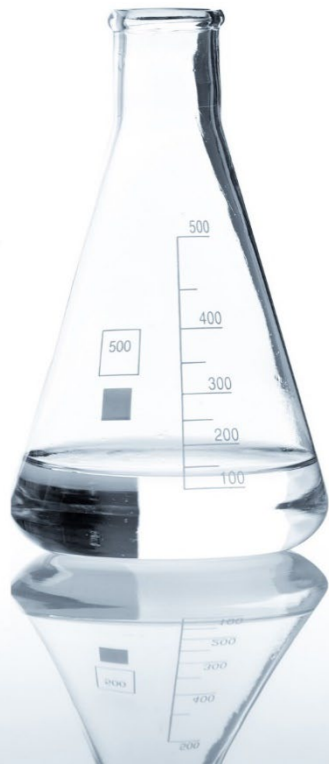
Die Verbraucher wissen um den Wert des Wassers und bewerten die Qualität und Sicherheit der Versorgung mit Trinkwasser sehr positiv. Allerdings befürchtet eine große Mehrheit (72,3 %), dass sich dies in Zukunft verschlechtern könnte. Im 2. Quartal 2026 steig diese Besorgnis auf 76,5 %.

7

WERT DES WASSERS

97,5 % der Befragten halten es für wichtig, jederzeit Trinkwasser in hoher Qualität zur Verfügung zu haben. Fast genauso viele (94,7 %) sind der Meinung, dass die Wertschätzung von Wasser in Politik, Wirtschaft und Gesellschaft gestärkt werden sollte.

METHODIK

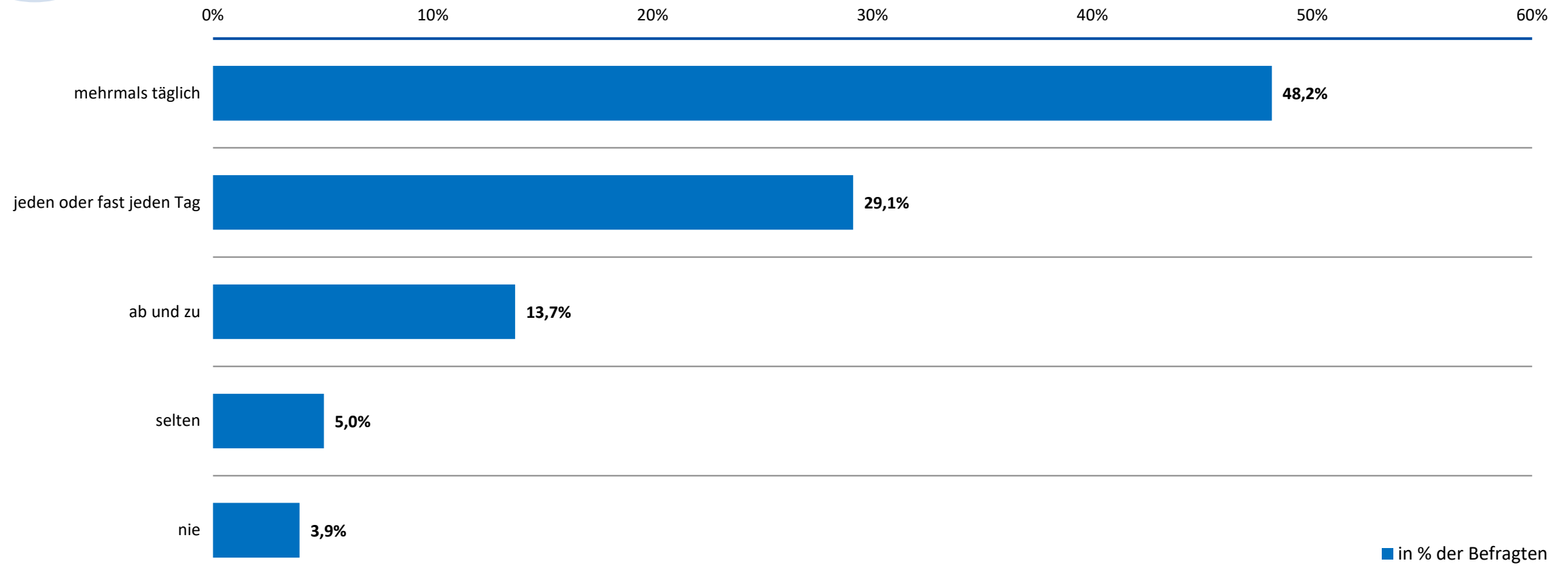


✓ ERHEBUNG:	Online-Fragebogen
✓ STICHPROBE 2025/26:	10.179 (> 800 Befragte je Monat)
✓ ZEITRAUM:	01.07.2025 bis 30.06.2026
✓ AUSWAHL:	Zufallsauswahl
✓ ZEITREIHE:	seit 15.03.2007



NUTZUNG VON TRINKWASSER

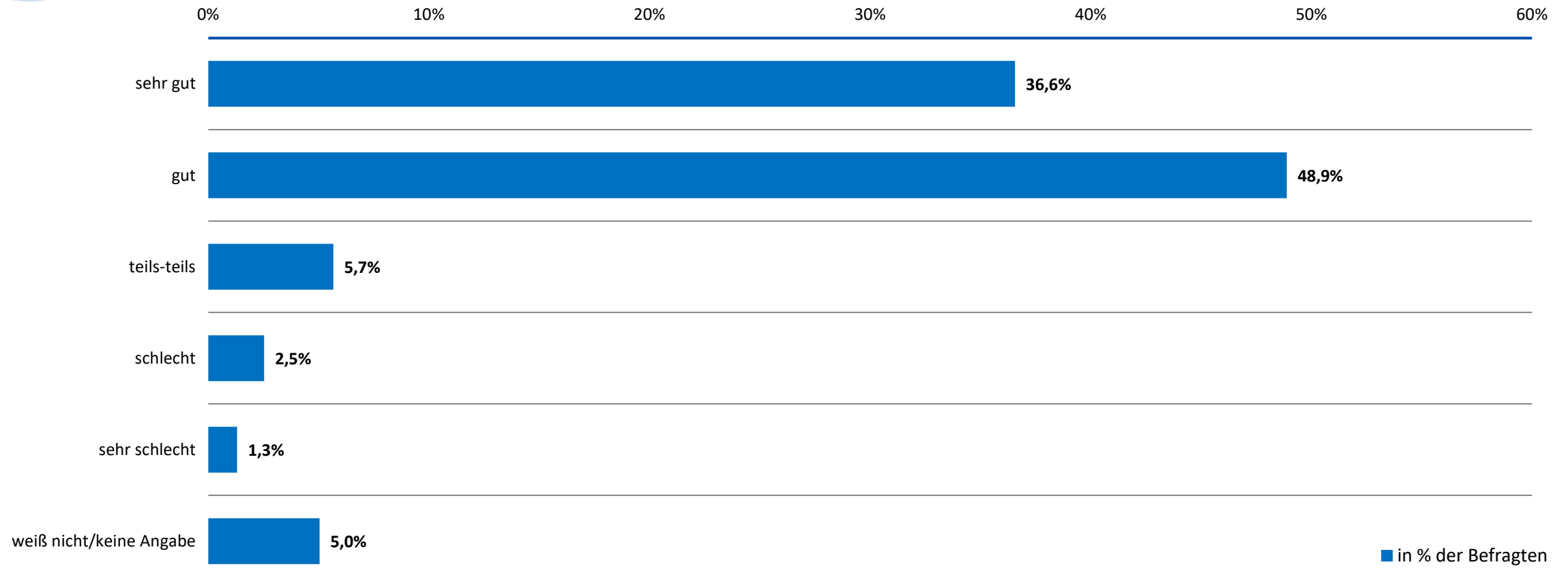
Wie oft trinken Sie Leitungswasser?



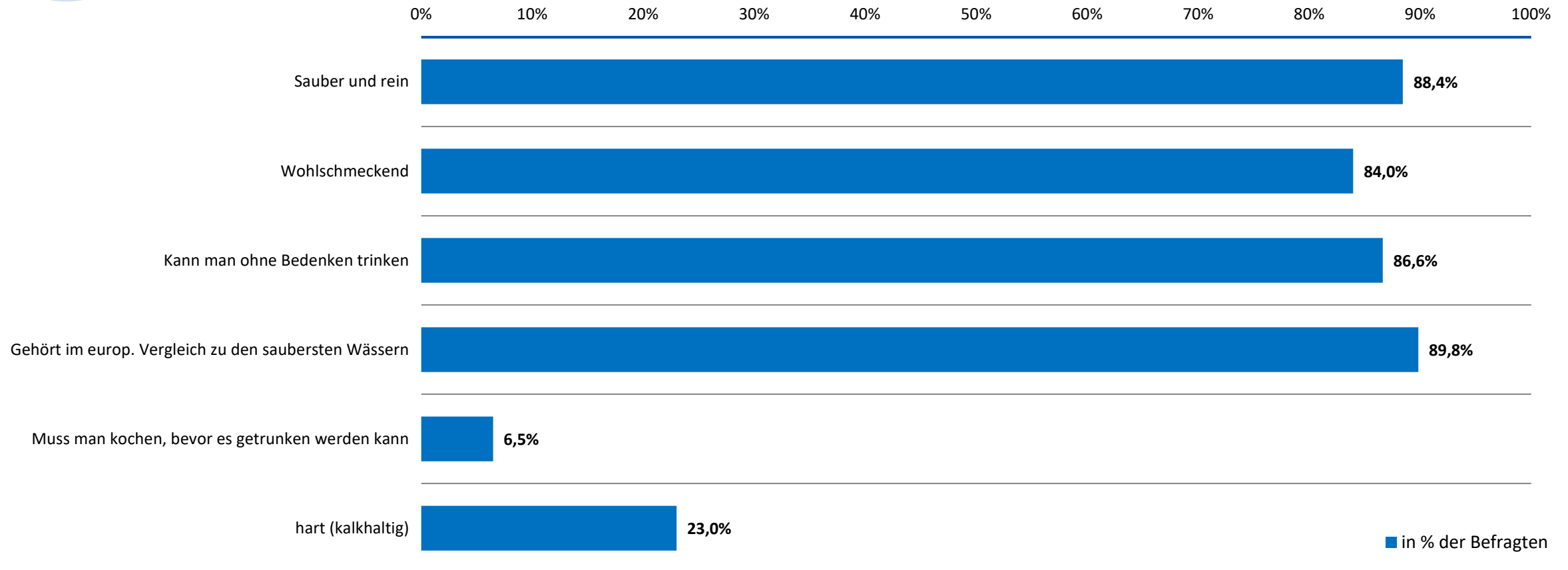


QUALITÄTS- WAHRNEHMUNG

Wie beurteilen Sie insgesamt die Qualität Ihres Leitungswassers?



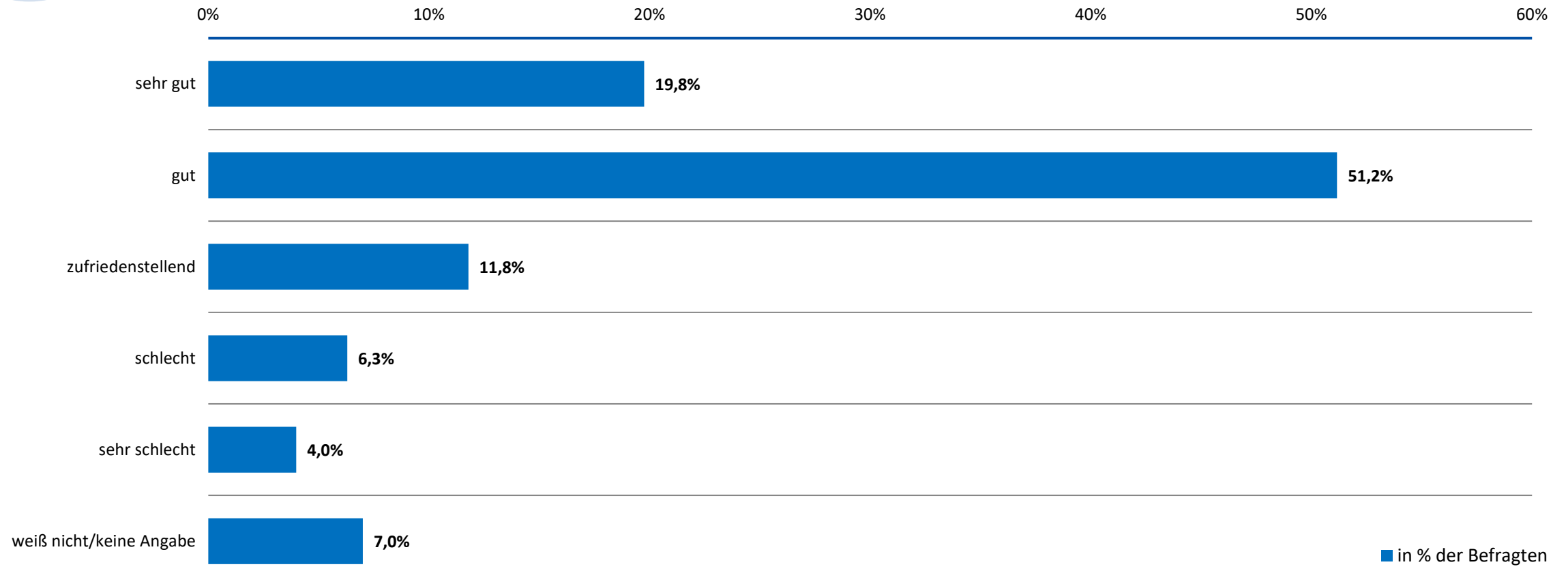
Wie sehr treffen Ihrer Meinung nach die folgenden Aussagen auf Ihr Leitungswasser zu?
(Nur Antworten „trifft voll und ganz zu“ und „trifft eher zu“)



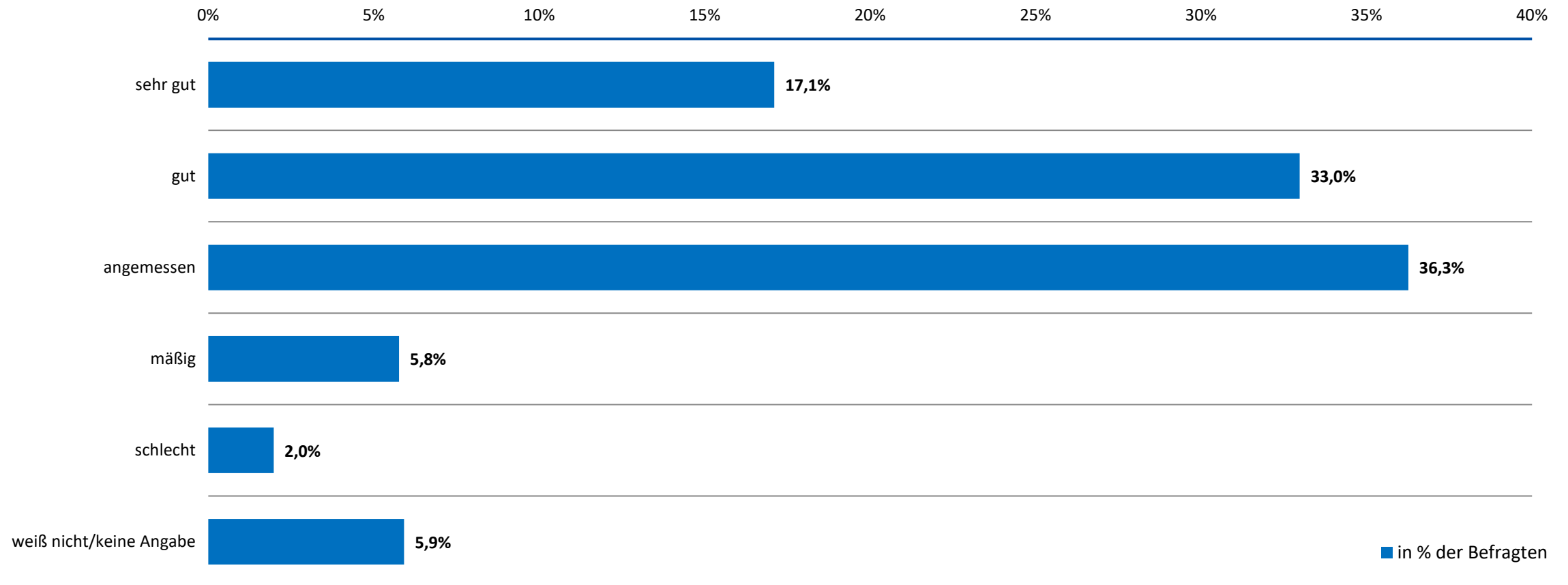


KUNDEN-
ZUFRIEDENHEIT

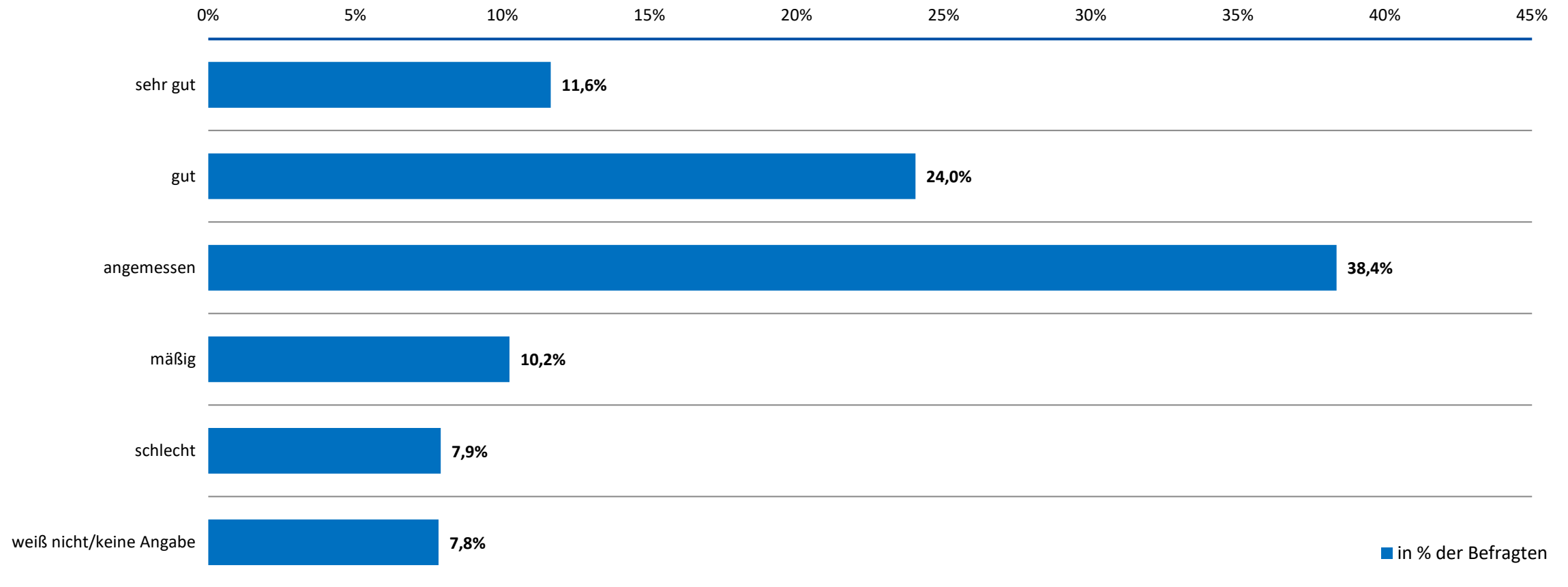
Wie beurteilen Sie insgesamt den Service (Erreichbarkeit, Informationen, Störfall-, Beschwerdemanagement etc.) Ihres Wasserversorgers?



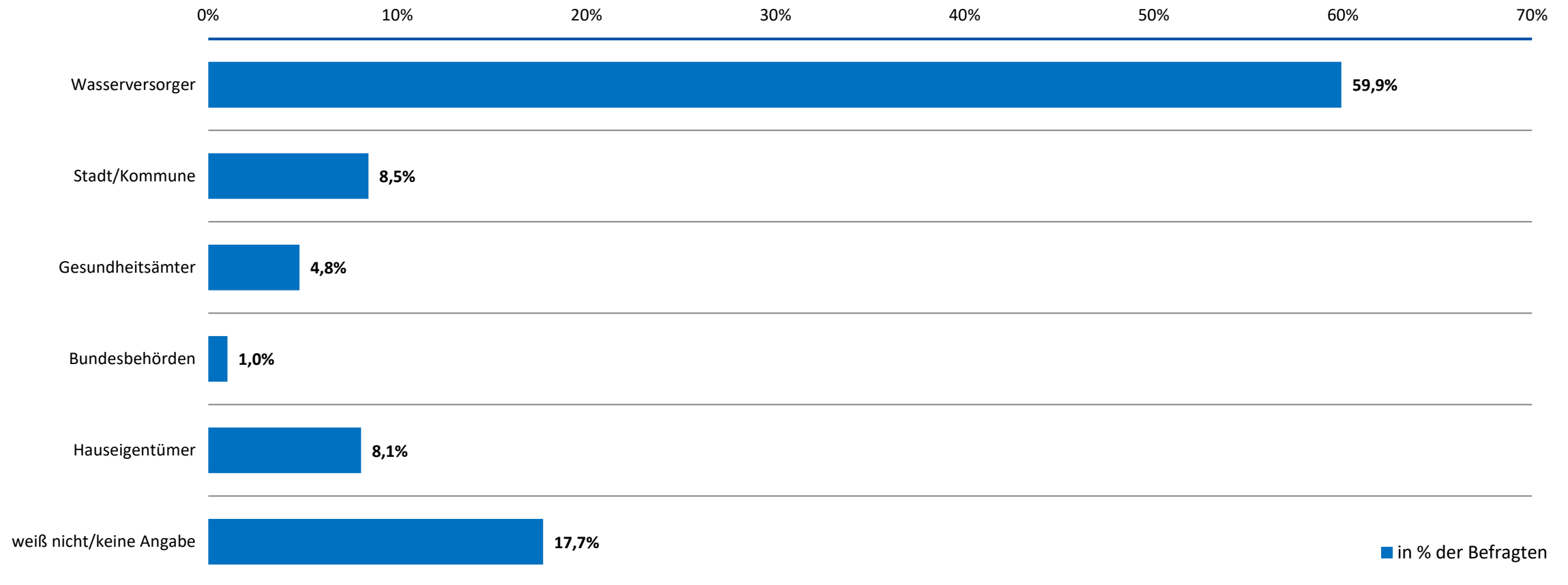
Wie beurteilen Sie das Preis-/Leistungsverhältnis Ihres Wasserversorgers?



Wie beurteilen Sie das Preis-/Leistungsverhältnis Ihres Abwasserentsorgers?



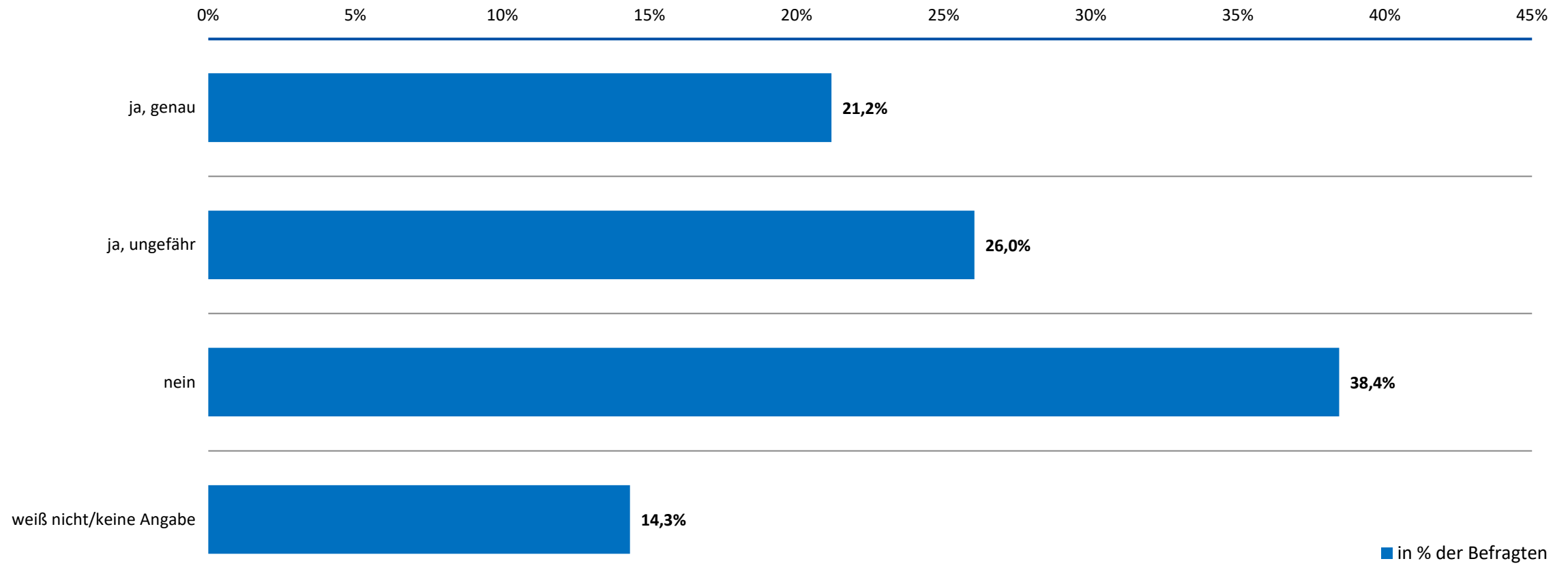
Wer ist für die Überwachung der Trinkwasserqualität verantwortlich?



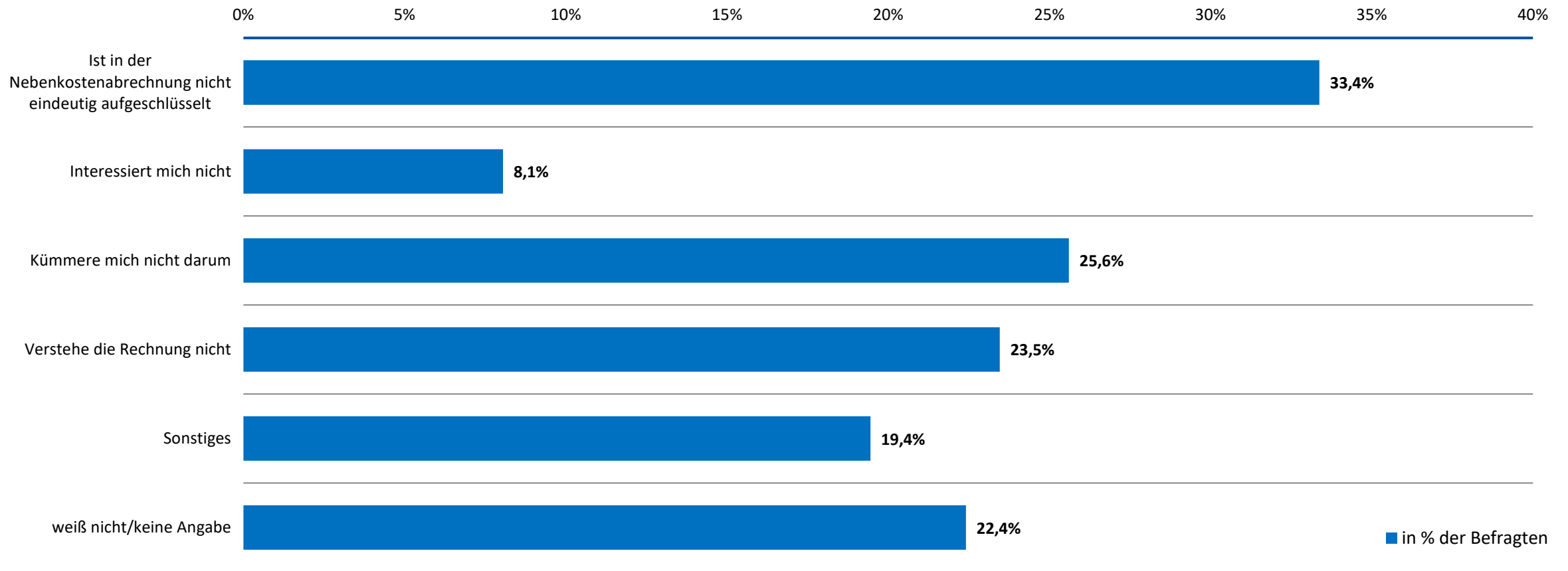


PREIS- WAHRNEHMUNG

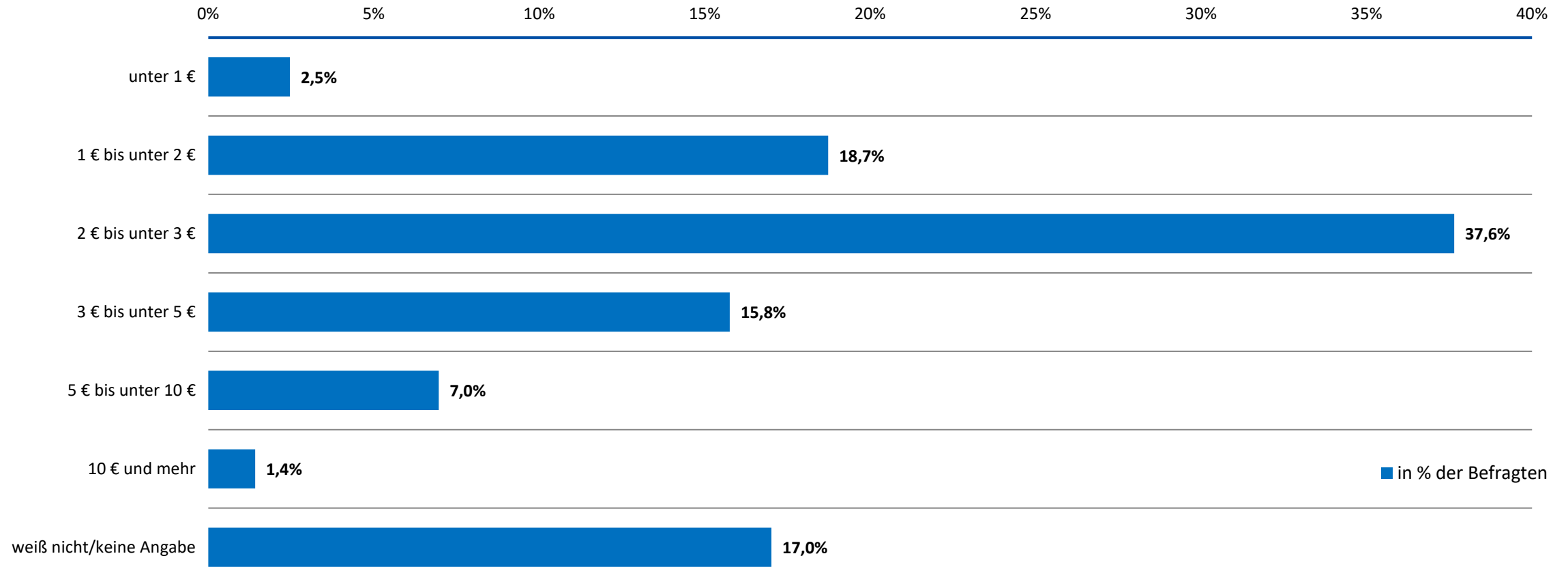
Kennen Sie die Höhe Ihrer Wasserrechnung?



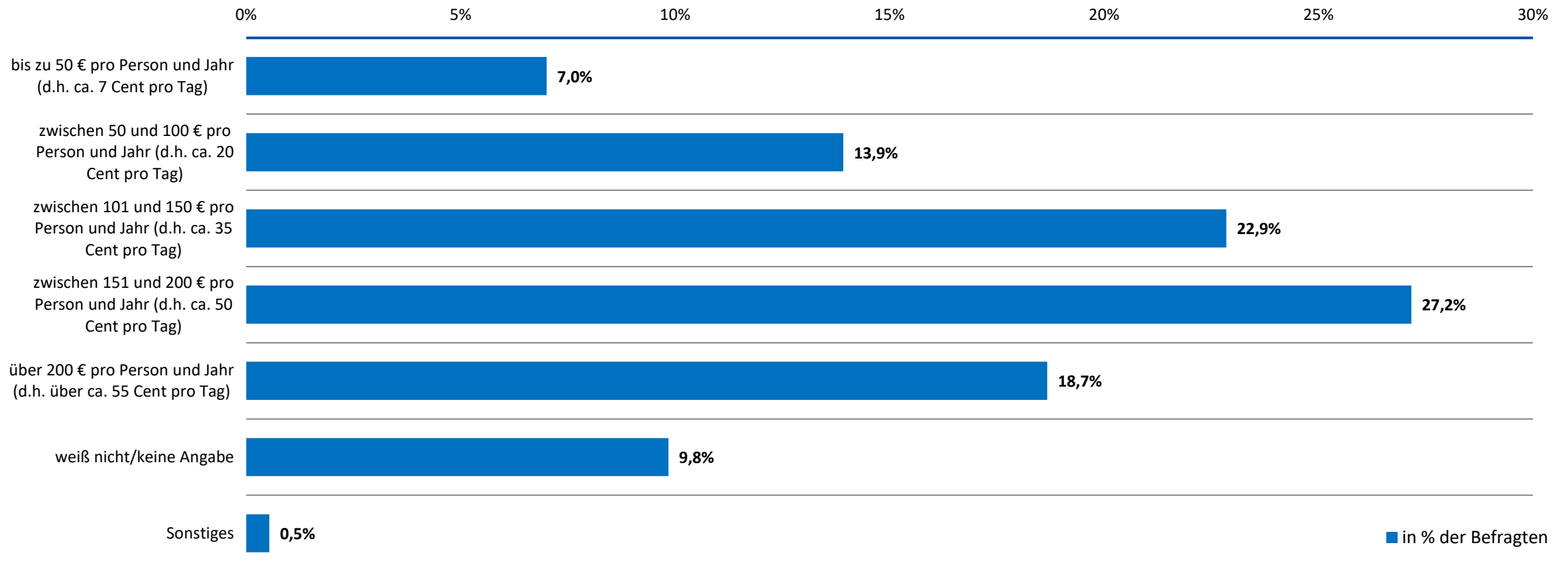
Falls Sie die Höhe Ihrer Wasserrechnung nicht kennen: Können Sie kurz begründen, warum Sie keine Angaben machen können? (Mehrfachantwort möglich)



Bitte schätzen Sie den Preis für 1000 Liter Leitungswasser (einen Kubikmeter) an Ihrem Wohnort.



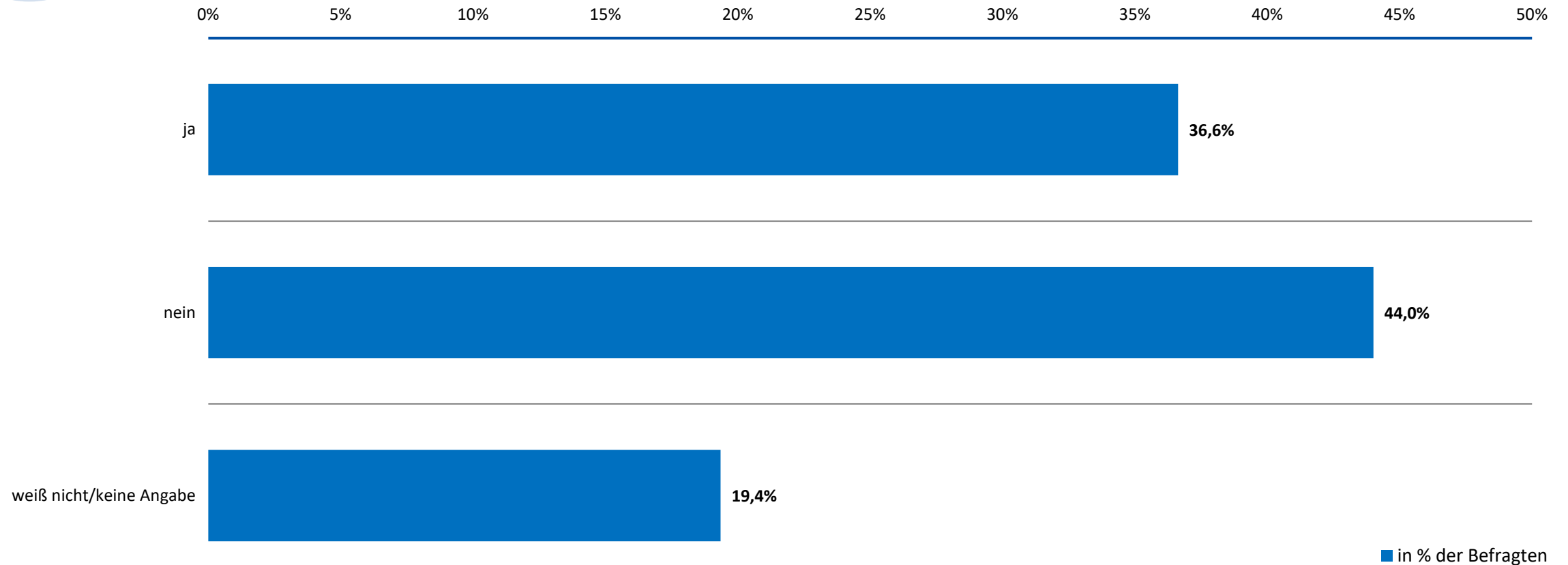
Was ist Ihnen qualitativ einwandfreies Trinkwasser wert?



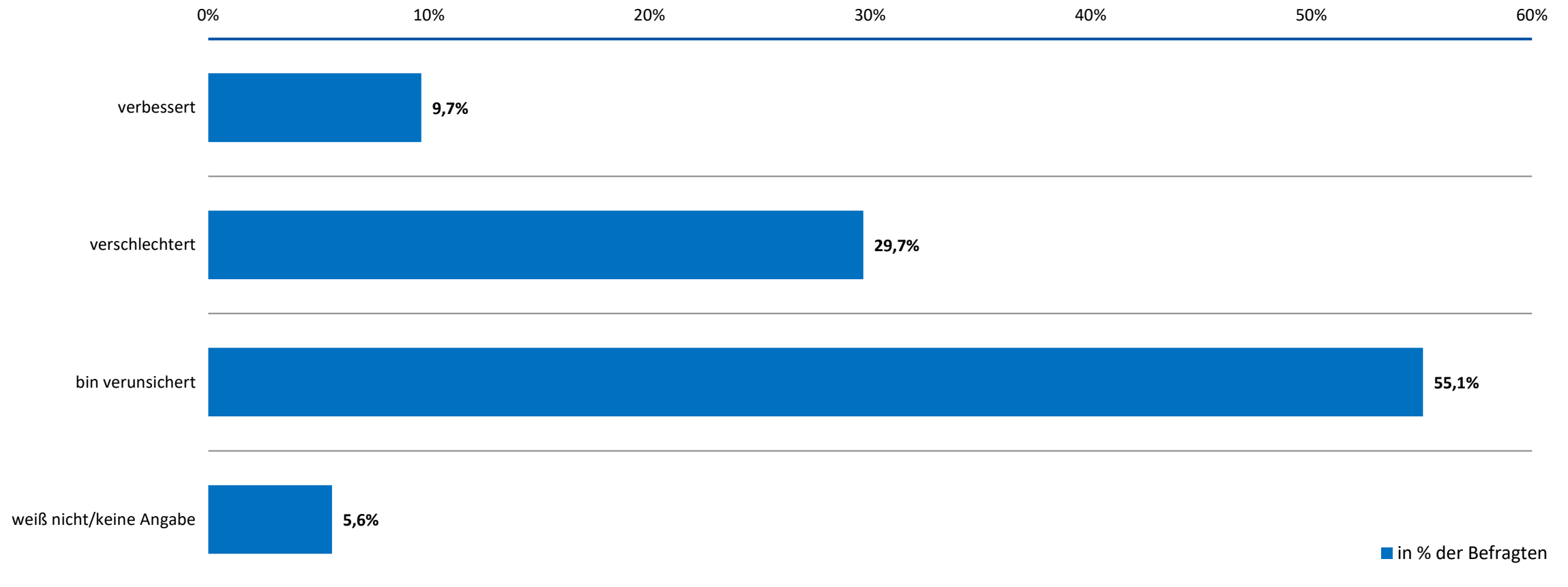


TRINKWASSER UND MASSENMEDIENTEN

Hat sich durch Medienberichte in den letzten 6 Monaten Ihre Beurteilung der Wasserqualität verändert?



Wie hat sich Ihre Beurteilung verändert?





Gründe für Verschlechterung bzw. Verunsicherung bei der Beurteilung von Trinkwasser

1 Klimawandel

2 Einträge ins Wasser aus der Industrie (hauptsächlich: PFAS, Mikroplastik, Nitrat)

3 Versorgungssicherheit

Gründe für eine Verbesserung der Beurteilung von Trinkwasser

1 Versorgungssicherheit

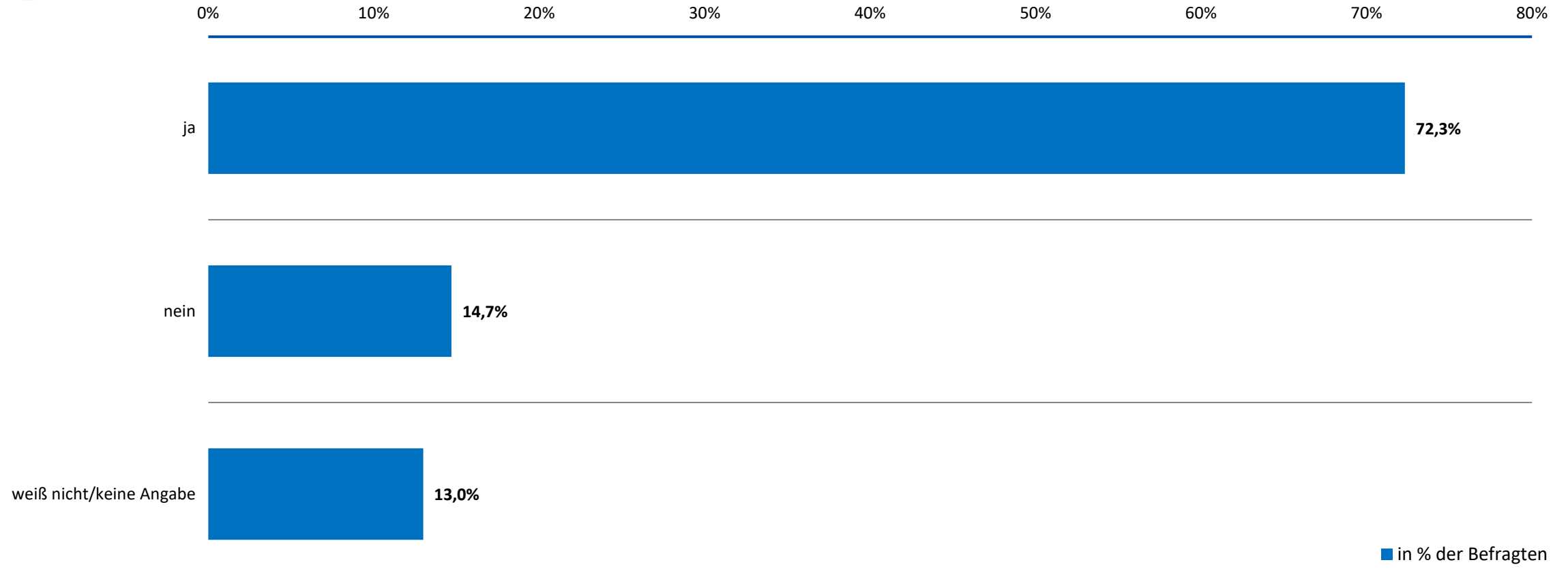
2 Wasserqualität

3 Veranstaltungen und Informationen des Versorgers

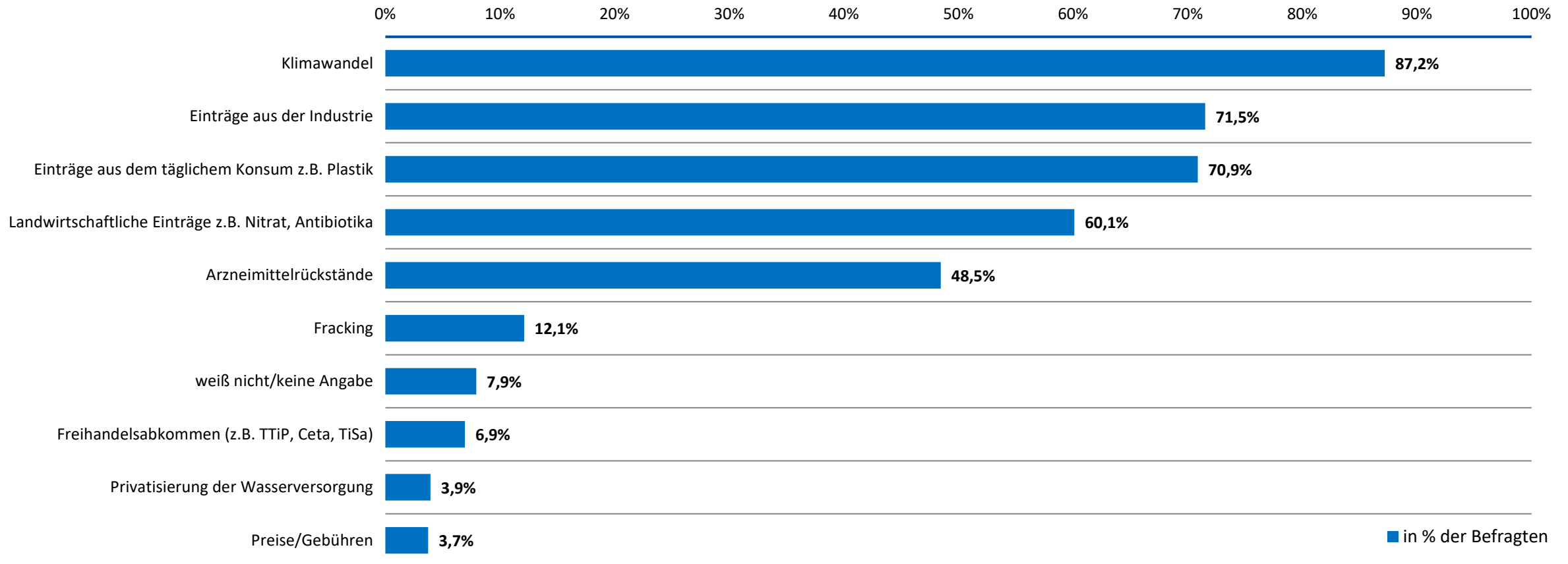


VERTRAUEN IN DIE ZUKÜNFTIGE TRINKWASSER- QUALITÄT

Haben Sie Befürchtungen, dass Ihr Trinkwasser oder die Versorgung mit Trinkwasser sich in Zukunft verschlechtern könnte?



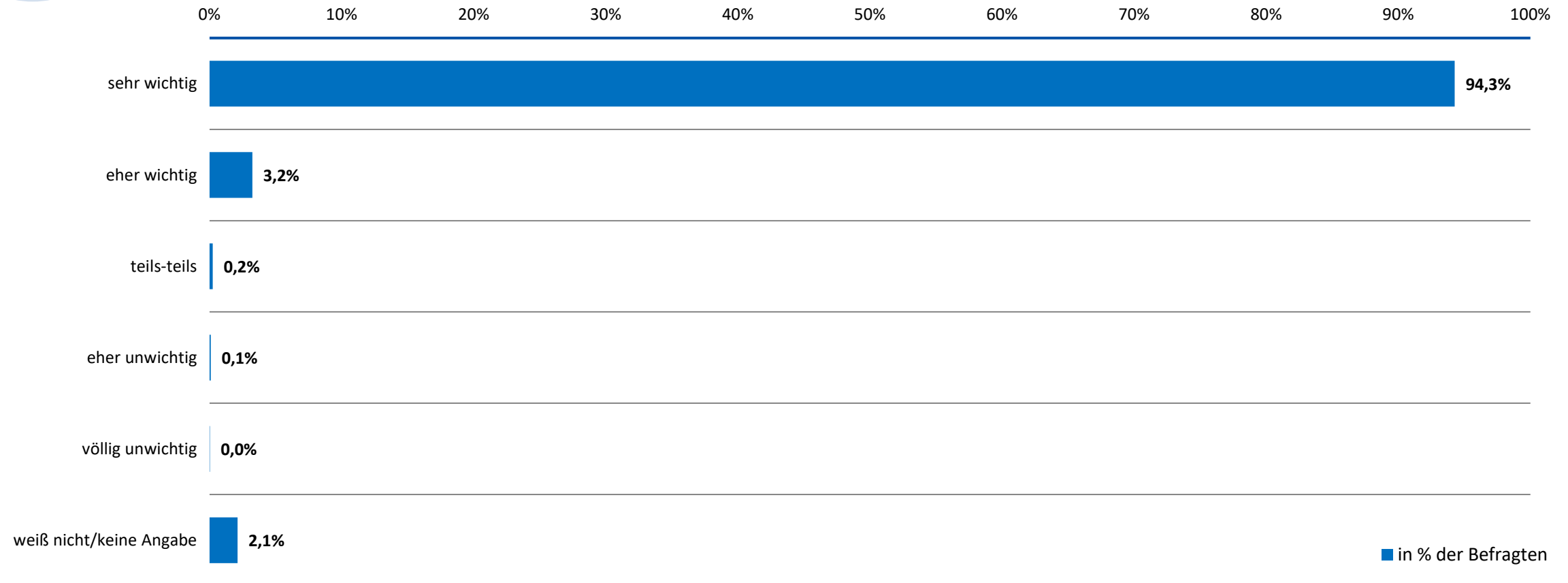
Ranking: Welche der folgenden Themen könnten sich negativ auf die Qualität der Versorgung mit Trinkwasser, des Trinkwassers oder der Trinkwasserressourcen auswirken (Mehrfachantworten möglich)?



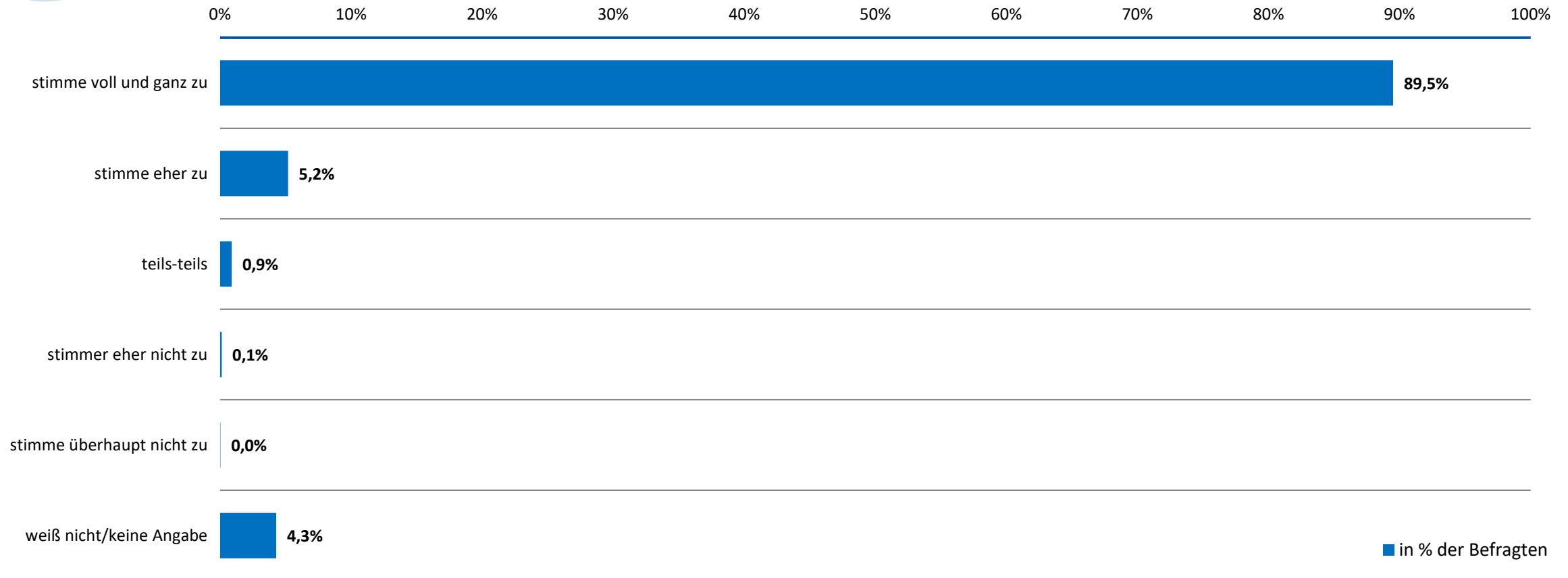


WERT DES WASSERS

Für wie wichtig halten Sie es, zu jeder Zeit Trinkwasser in hoher Qualität zur Verfügung zu haben?



Inwieweit stimmen Sie folgender Aussagen zu? Die Wertschätzung von Wasser sollte in Politik, Wirtschaft und Gesellschaft gestärkt werden



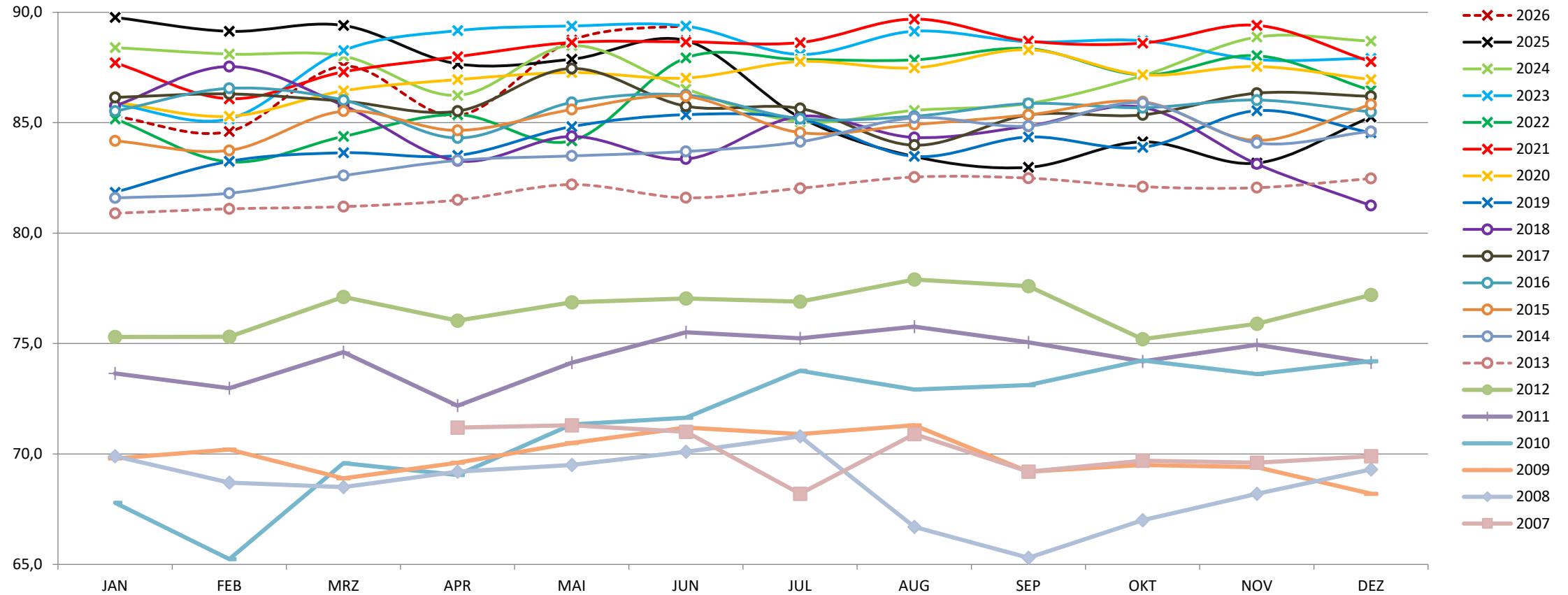


DIE ZENTRALEN ERGEBNISSE IM ZEITVERGLEICH

2007 - 2025

Wie beurteilen Sie insgesamt die Qualität Ihres Leitungswassers?

(Antwort „sehr gut“ oder „gut“ in % aller Befragten)

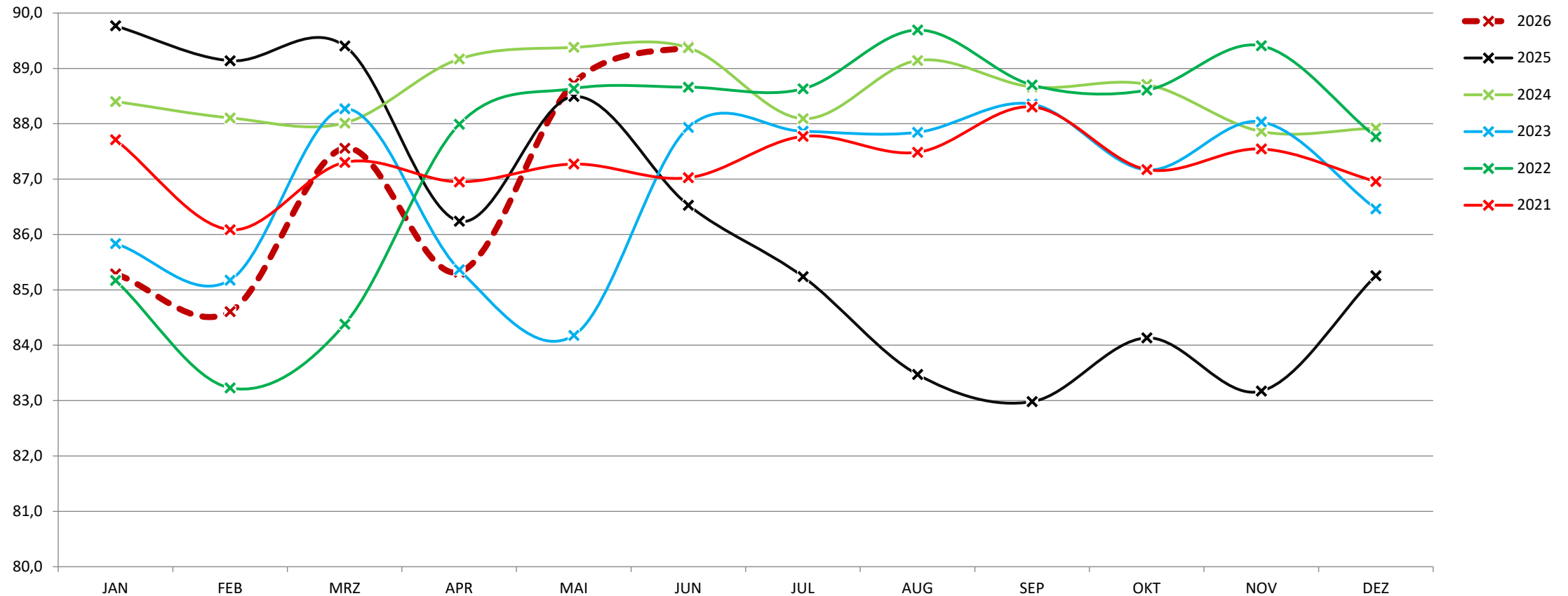


QUALITÄT

2020 - 2025

Wie beurteilen Sie insgesamt die Qualität Ihres Leitungswassers?

(Antwort „sehr gut“ oder „gut“ in % aller Befragten)

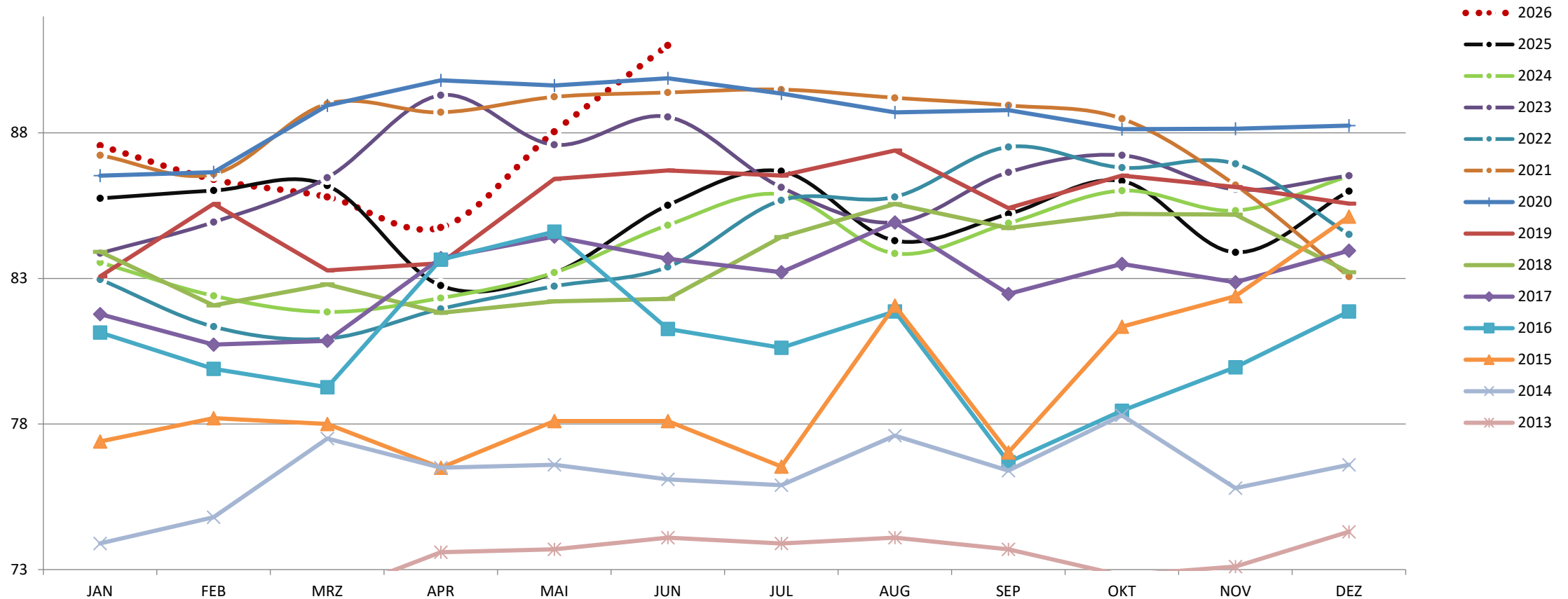


2014 – 2025

Wie beurteilen Sie das Preis-/Leistungsverhältnis Ihres Wasserversorgers?

(Antwort „sehr gut“, „gut“ oder „angemessen“ in % aller Befragten)

PREIS-/LEISTUNGSVERHÄLTNIS

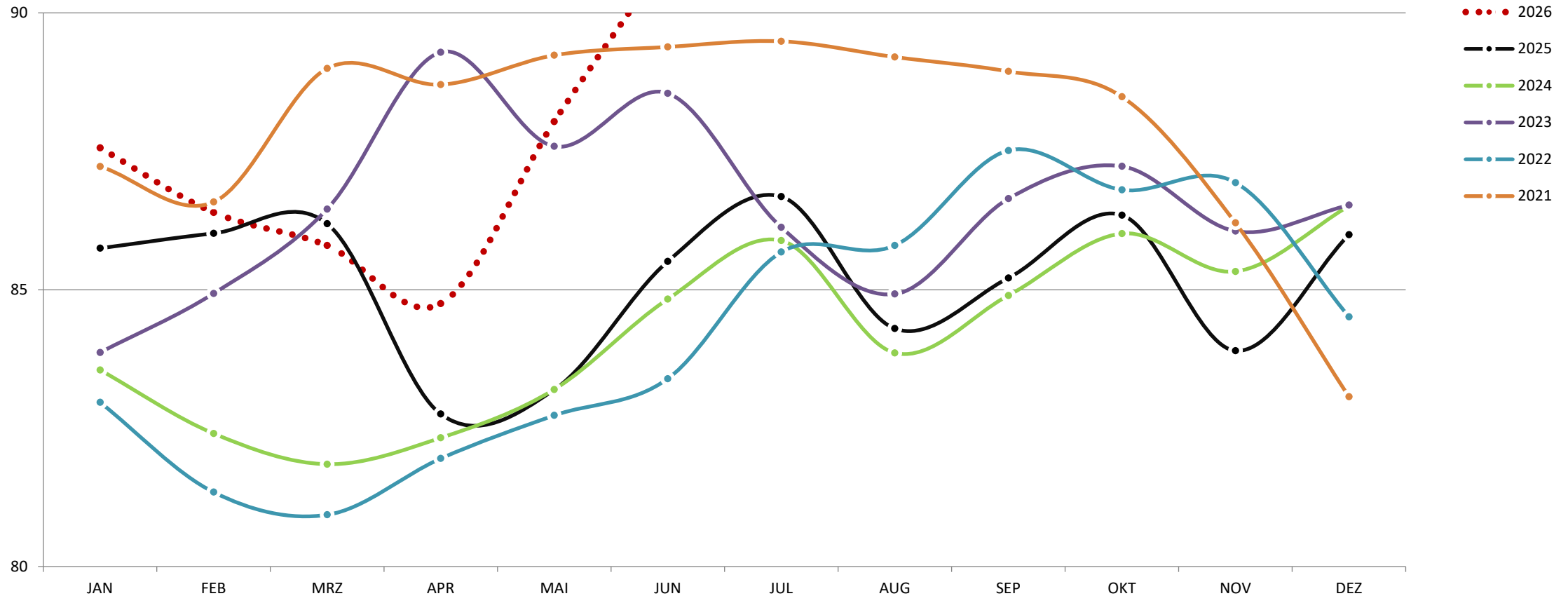


2020 – 2025

Wie beurteilen Sie das Preis-/Leistungsverhältnis Ihres Wasserversorgers?

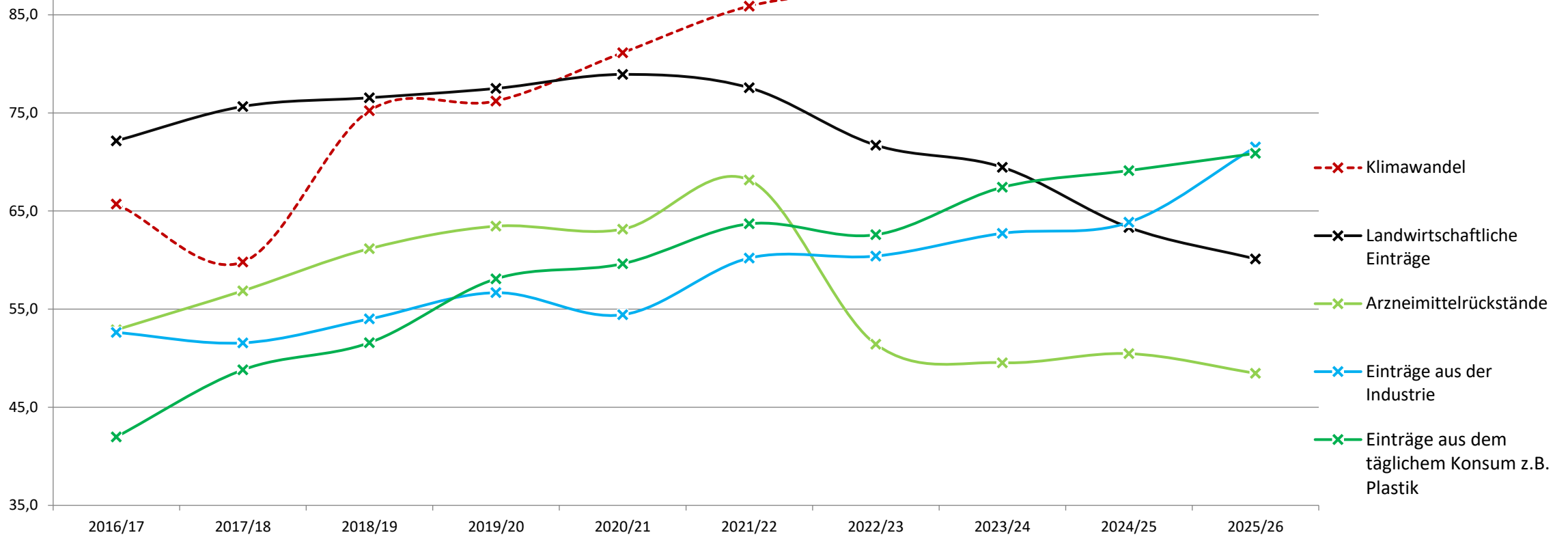
(Antwort „sehr gut“, „gut“ oder „angemessen“ in % aller Befragten)

PREIS-/LEISTUNGSVERHÄLTNIS



2016 – 2025

Welche der folgenden Themen könnten sich negativ auf die Qualität der Versorgung mit Trinkwasser, des Trinkwassers oder der Trinkwasserressourcen auswirken (Mehrfachantworten möglich)?

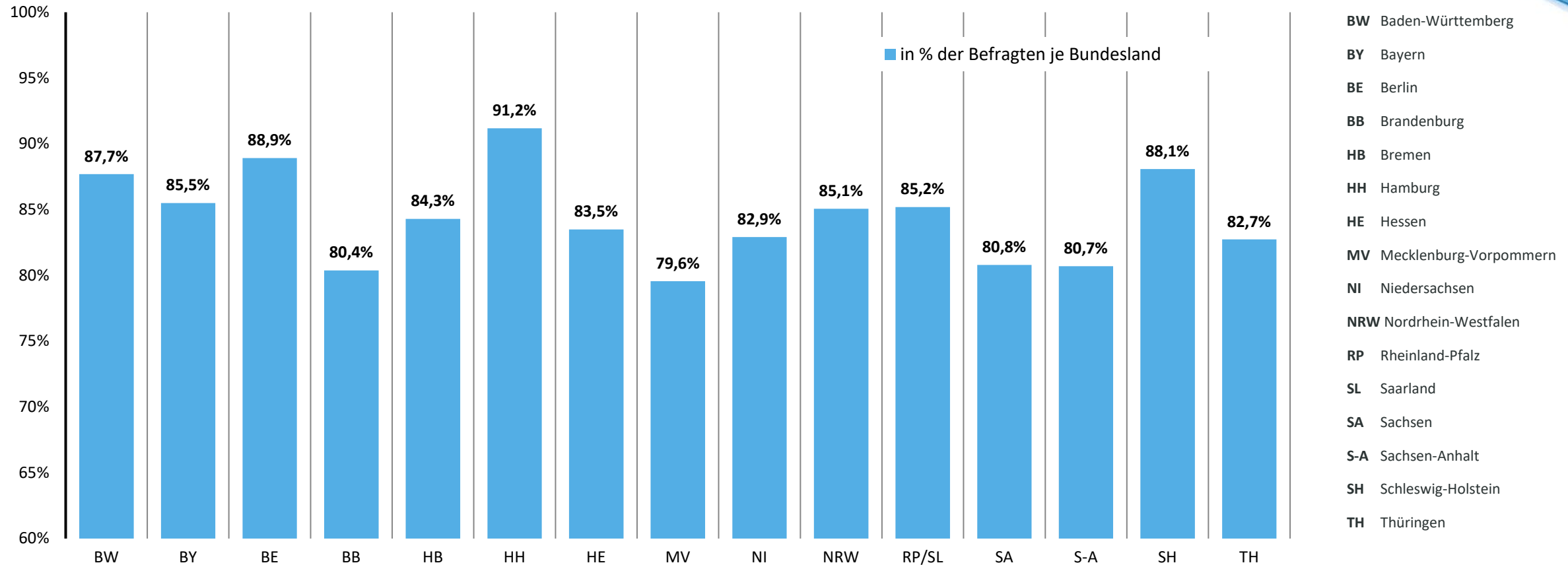




DIE ZENTRALEN ERGEBNISSE IM LÄNDERVERGLEICH

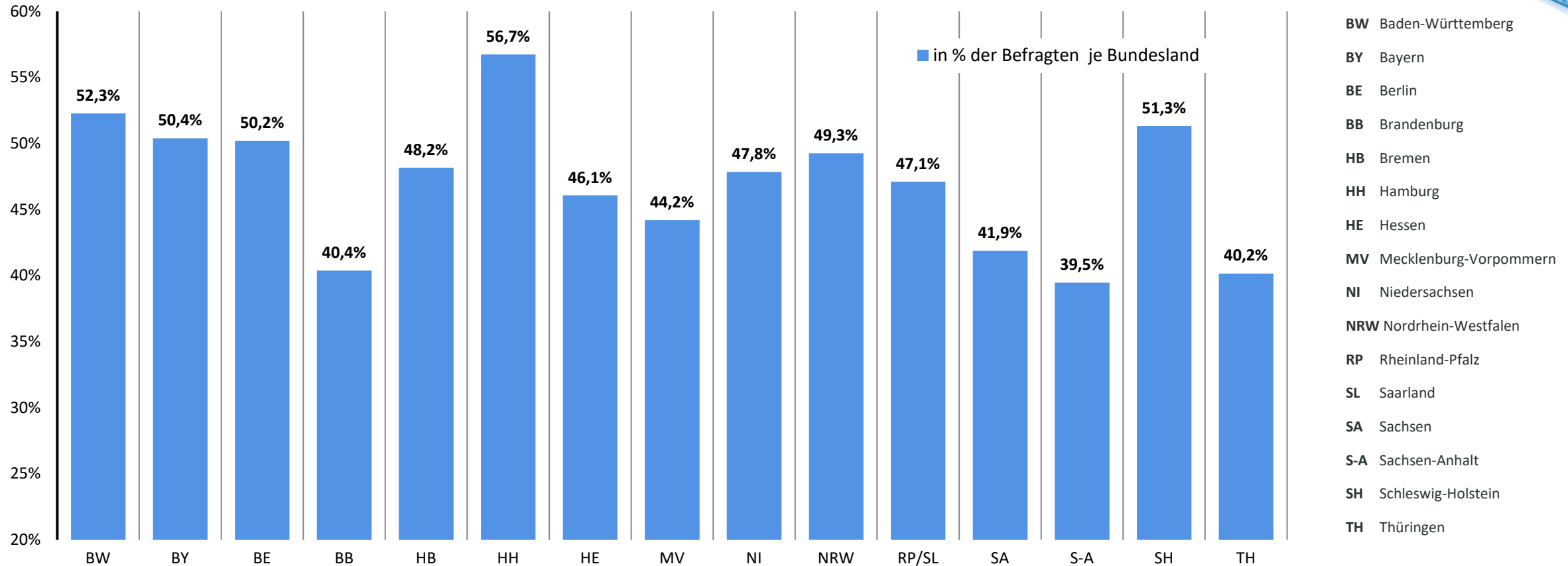
Wie beurteilen Sie insgesamt die Qualität Ihres Leitungswassers?

(Antwort „sehr gut“ oder „gut“ in % aller Befragten)



Wie beurteilen Sie das Preis-/Leistungsverhältnis Ihres Wasserversorgers?

(Antwort „sehr gut“ oder „gut“ in % aller Befragten)





KUNDENZU- FRIEDENHEIT IM VERGLEICH



Kundenzufriedenheitskennzahlen im Vergleich

Die Zufriedenheit mit Infrastrukturen und Daseinsvorsorge in Deutschland ist heterogen: Während essenzielle Grundversorgungen wie Wasser ganz überwiegend mit sehr gut oder gut, Strom mit zumindest größtenteils gut bewertet werden, bestehen deutliche Defizite in Bereichen mit hohem Nutzungskontakt, wie ÖPNV, Telekommunikation und kundenintensiven Dienstleistungen.

Hohe Werte (über 70 %), wie bei Wasserqualität (85,5 %) oder Service von Wasserversorgern (70,9%), deuten auf exzellente Kundenwahrnehmung und überdurchschnittliche Leistung hin.

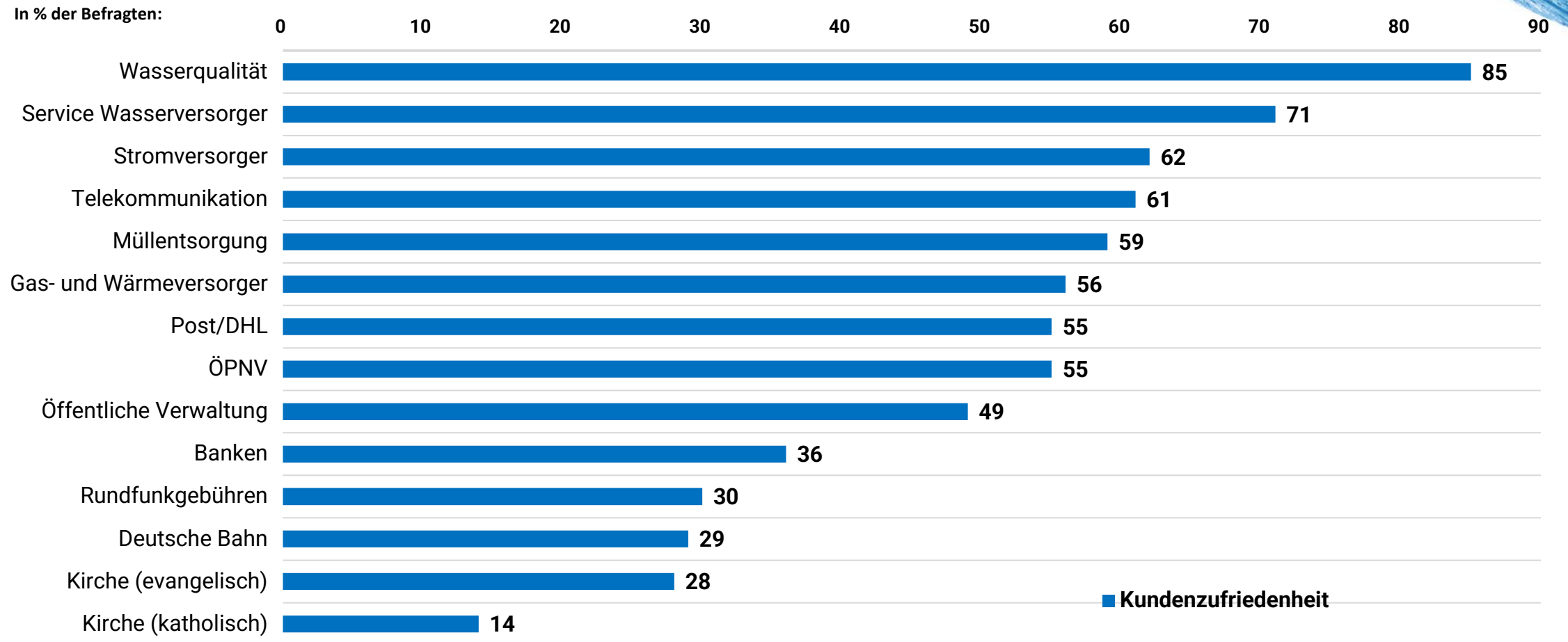
Werte im Bereich von 60 bis 70 % (Stromversorgung 62 % und Telekommunikation 61 %) sind als gut einzustufen, zeigen eine solide Kundenbindung und Zufriedenheit, lassen aber auch Potenzial für Verbesserungen zu.

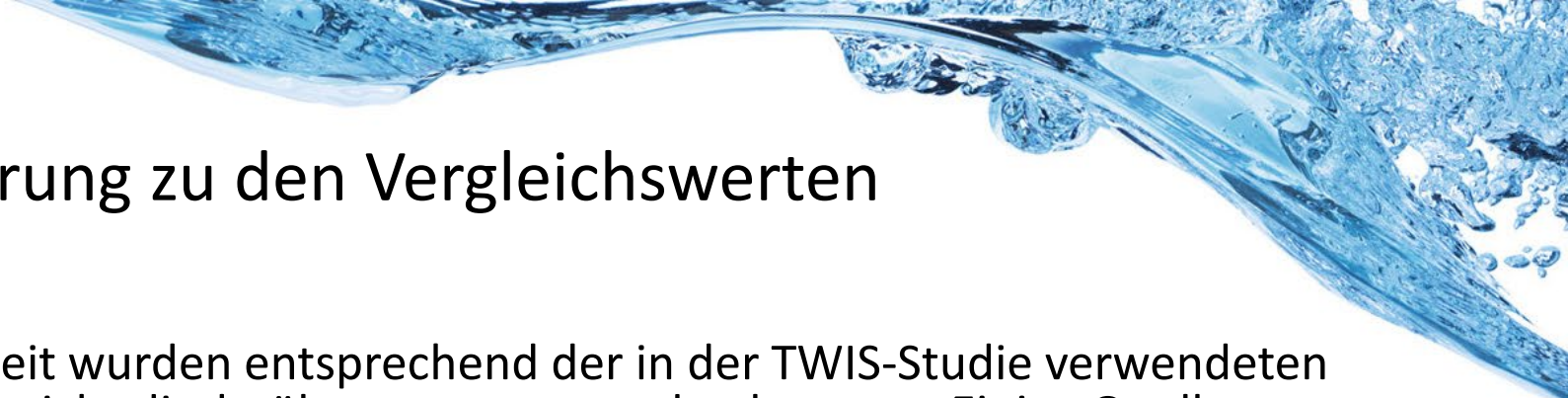
Werte zwischen 50 und 60 % (z. B. Müllentsorgung 59 %, Gas- und Wärmeversorger 56 %, ÖPNV und Post/DHL mit 55 %) weisen auf eine durchschnittliche Zufriedenheit hin. Hier bestehen Herausforderungen, die auf Kundenseite als spürbare Schwächen wahrgenommen werden.

Werte unterhalb von 50 % (Öffentliche Verwaltung 49 %, Banken 36 % , GEZ/Rundfunkgebühren 30 %,) signalisieren ausgeprägte Unzufriedenheit bzw. hohe Erwartungen, die nicht erfüllt werden. Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung und Kundenbindung sind hier dringend erforderlich.

Sehr niedrige Zufriedenheitswerte bei Institutionen wie Deutsche Bahn (29 %) und Kirchen (evangelisch 28 %, katholisch 14 %) reflektieren eher gesellschaftliche oder institutionelle Akzeptanzprobleme, die keine typische Dienstleistungsqualität repräsentieren.

Kundenzufriedenheit im Vergleich auf der Basis bundesweiter Studien in verschiedenen Bereichen der Daseinsvorsorge und wichtiger weiterer Branchen



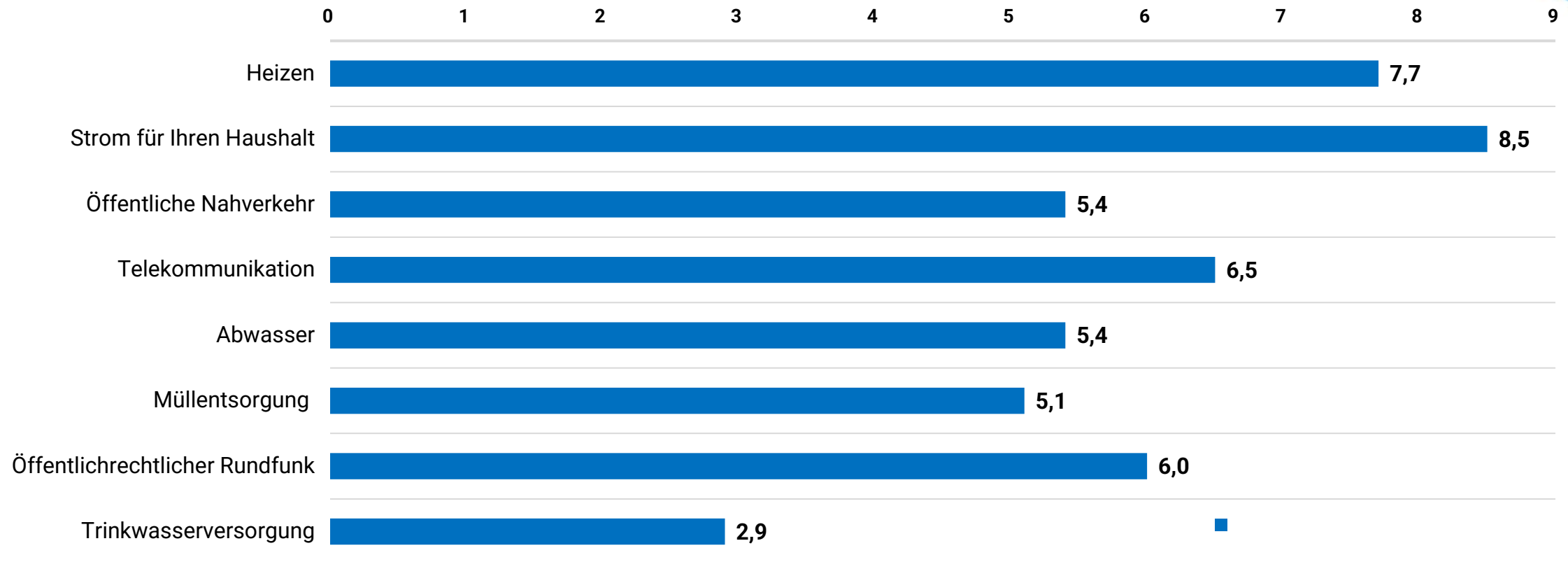


* Erläuterung zu den Vergleichswerten

Die Kennzahlen zur Kundenzufriedenheit wurden entsprechend der in der TWIS-Studie verwendeten Skalen umgerechnet, sofern die Daten nicht direkt übernommen werden konnten. Einige Quellen verwendeten statt „Kunden- oder Servicezufriedenheit“ auch Fragestellungen wie „Vertrauen in...“. Daher finden sich u.U. die in der Übersicht genannten Prozentzahlen nicht unmittelbar in den zugrundeliegenden Studien. Die Kennzahlen wurden aber alle nach einheitlichen Standards errechnet oder verwendet. Die Quellen für die Kennzahlen im Überblick:

- BDEW Kundenfokus 2024/2025
- Civey Umfrage zu Rundfunkgebühren 2026
- Deutsche Bahn Geschäftsbericht 2025
- DISQ Servicestudien 2025/26
- Kundenmonitor Deutschland 2025
- Forsa-Institut zu Vertrauen in Religionen 2025
- IESK Studie Kundenzufriedenheit 2025, 2026
- TOP-Lokalversorgerstudie 2025/2026

Für wie preiswert halten Sie folgende Leistungen und Services des täglichen Lebens auf einer Skala von 1=sehr günstig bis 10=sehr teuer?



N=1,206

